	ASPRONAGA Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	INFORME DE AUDITORIA	Pagina número 1 de 7
	Perez Lugín, 10 - C. P. 15011 Tfno.- 981-14 54 18 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: asociacion@aspronaga.net Web corporativa: aspronaga.net	Código del Documento EST4-F-4	Edición 02

Organización auditada: **Asociación Pro Personas con Discapacidad Intelectual de Galicia "ASPRONAGA" Centro LABORAL "LAMASTELLE"**

Alcance: LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL: DESARROLLO DE HABILIDADES LABORALES, PERSONALES Y SOCIALES (ATENCIÓN PSICOLÓGICA, SOCIO-FAMILIAR, LOGOPEDIA, HABILITACIÓN EN DESTRAZAS PROPIAS DE LA VIDA EN EL HOGAR, EN LA COMUNIDAD Y BÁSICAS DE LA VIDA DIARIA) Y DE OCIO E INCLUSIÓN SOCIAL. LOS SERVICIOS SANITARIOS: MEDICINA Y FISIOTERAPIA GENERALES DE RESTAURACIÓN Y DE TRANSPORTE

Referencial: **UNE EN ISO 9001:2008**

Fechas: **3 de noviembre de 2016**


AUDITORIA INTERNA

OBJETO	
Informar sobre el grado de conformidad del sistema auditado así como de los puntos fuertes y áreas de mejora	
EQUIPO AUDITOR	
Audidores	PATRICIA ÁLVAREZ AGILDA RUBÉN MATEOS LÓPEZ
ORGANIZACIÓN	
Representante	LISA MATOS
EMPLAZAMIENTOS	
OLEIROS	

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Los auditores han desarrollado su trabajo bajo compromiso de confidencialidad sobre toda la información a la que han tenido acceso



	ASPRONAGA Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	INFORME DE AUDITORIA	Página número 2 de 7
			Código del Documento EST4-F-4
Perez Lugin, 10 - C. P. 15011 Tfno.- 981-14 54 18 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: asociacion@aspronaga.net Web corporativa: aspronaga.net			


REUNION INICIAL

DESARROLLO DE AUDITORIA

Hora inicio: 9.30	Hora terminación: 17:00
ASISTENTES	
CENTRO AUDITADO	EMPRESA ASPRONAGA
LISA MATOS	

La auditoria se desarrolló conforme al Programa de Auditoria, con la flexibilidad propia del trabajo de campo y ello supuso los siguientes cambios con relación a lo planificado: **Ninguno**

PERSONAS ENTREVISTADAS
<ul style="list-style-type: none"> • LISA • SANDRA • CRISTINA • SUSI • LAURA • LUCÍA • AMPARO • ALEJANDRA • VALENTÍN • MARTA
<p>El Auditor explicó el contenido del plan de trabajo en cuanto a los horarios y reuniones con los responsables de las distintas actividades de forma que no se produjeran trastornos en el normal desarrollo de las actividades del centro.</p> <p>También se explicó el propósito y objetivos de la auditoría a realizar, consistente en los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar la conformidad del Sistema de Gestión auditado • Identificar fortalezas del Sistema de Gestión • Dar recomendaciones que propicien la mejora del Sistema de Gestión • Levantar, si es del caso, en última instancia no conformidades del Sistema

	<p align="center">ASPRONAGA Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual</p>	<p align="center">INFORME DE AUDITORIA</p>	<p align="center">Pagina número 3 de 7</p>
<p>Perez Lugin, 10 - C. P. 15011 Tfno.- 981-14 54 18 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: asociacion@aspronaga.net Web corporativa: aspronaga.net</p>		<p align="center">Código del Documento EST4-F-4</p>	<p align="center">Edición 02</p>


Impresión general de los
Audidores:

Breve impresión de los auditores

El CLL destaca por la adaptación en materia de gestión de plazas de nuevos usuarios y la adecuación a los cambios producidos por las nuevas normativas establecidas por la Xunta de Galicia, que no siempre facilitan esta labor.


Queremos resaltar que percibimos cambios para mejorar la ocupación laboral de los usuarios/as de los diferentes talleres con un mejor reparto de la carga laboral y la búsqueda de nuevas opciones ocupacionales cuando el trabajo es insuficiente y no permite que lo realicen todos.

Además, aunque compartimos con la dirección del CLL que queda trabajo por realizar, consideramos positivo el hecho que todos los profesionales puedan seguir haciendo aportaciones y participando en la elaboración de los P.I. para lograr un documento funcional y que se ajuste a las distintas realidades de cada usuario/a.

	<p align="center">ASPRONAGA Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual</p>	<p align="center">INFORME DE AUDITORIA</p>	<p align="center">Pagina número 4 de 7</p>
<p>Perez Lugin, 10 - C. P. 15011 Tfno.- 981-14 54 18 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: asociacion@aspronaga.net Web corporativa: aspronaga.net</p>		<p align="center">Código del Documento EST4-F-4</p>	<p align="center">Edición 02</p>


CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El SGC muestra conformidad con los requisitos establecidos en la norma de referencia.

	ASPRONAGA Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	INFORME DE AUDITORIA	Página número 5 de 7
			Pérez Lugín, 10 - C. P. 15011 Tfn.- 981-14 54 18 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: asociacion@aspronaga.net Web corporativa: aspronaga.net

FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Requisitos del Sistema	Conforme	No Conforme
4.1. Requisitos generales	X	
4.2. Requisitos de la documentación	X	
5.1. Compromiso de la dirección	X	
5.2. Enfoque al cliente	X	
5.3. Política de calidad	X	
5.4. Planificación	X	
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	X	
5.6. Revisión por la dirección	X	
6.1. Provisión de recursos	X	
6.2. Recursos humanos	X	
6.3. Infraestructura	x	
6.4 Ambiente de trabajo	X	
7.1 Planificación de la realización del producto	X	
7.2. Procesos relacionados con el cliente	X	
7.3 Diseño y desarrollo	X	
7.4. Compras	X	
7.5. Producción y prestación del servicio	X	
7.6. Dispositivos de seguimiento y medición	EXCLUIDO	
8.1 Generalidades	X	
8.2. Seguimiento y Medición	X	
8.3. Control del producto no conforme	X	
8.4. Análisis de datos	X	
8.5. Mejora	X	

	ASPRONAGA Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	INFORME DE AUDITORIA	Página número 6 de 7
			Código del Documento EST4-F-4
Perez Lugin, 10 - C. P. 15011 Tfno.- 981-14 54 18 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: asociacion@aspronaga.net Web corporativa: aspronaga.net			

DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD


RESUMEN AUDITORIA: Cumplimientos y buenas prácticas PUNTOS FUERTES

- 1- Destacamos la página web en la que se recoge toda la documentación del S.G.C de los servicios, debidamente actualizada.
- 2- Los talleres llevados por Alejandra, Valentín (sustituto de Fátima) y Laura por un enfoque más flexible encaminado a la mejora de la C.V de los usuarios: mayor movilidad de los chicos/as, reparto de trabajo entre los diferentes talleres...
- 3- Centralización en Susi de los encargos y relaciones con empresas, con la mejora en el reparto del trabajo involucrando al resto de talleres y unidades.
- 4- Gran adaptación continua del centro por parte de la dirección y la trabajadora social a la nueva normativa de la Xunta, asumiendo los requisitos y aportando desde la experiencia mejoras para conseguir/mantener derechos y dar las máximas facilidades a los usuarios del CLL (asistencia, contratos, derecho a retorno prioritario tras experiencia de inclusión laboral, etc)
- 5- Aportaciones al árbol de PI por parte de los responsables de los Talleres.
- 6- Colaboración con la empresa Vodafone en un programa piloto de empleo de nuevas tecnologías (apps en el teléfono móvil que faciliten diferentes aspectos de la vida cotidiana para los usuarios), coordinado por Marta, la educadora social del CLL.

RECOMENDACIONES QUE PROPICIEN LA MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

RESUMEN AUDITORIA: Propuestas de mejora

1. Potenciar los cauces de comunicación de todos los trabajadores en relación al PI y sus aportaciones al árbol.
2. Mejorar la situación de inactividad laboral programando actividades que fomenten las habilidades laborales aprovechando los recursos existentes (constatamos la existencia de acciones en esta línea como la participación en MICROPROYECTOS de "actividades dirigidas").
3. Programar acciones de proceso que sigan incidiendo en las dimensiones de CV de los usuarios.
4. Mejorar la ratio de los cuidadores en las unidades.
5. Potenciar la captación de clientes. Se mejoró la relación con los ya existentes pero no existe la "labor comercial", según el personal entrevistado.

	ASPRONAGA Servicios de atención a Personas con Discapacidad Intelectual	INFORME DE AUDITORIA	Página número 7 de 7
			Edición 02
Perez Lugin, 10 - C. P. 15011 Tfno.- 981-14 54 18 / Fax.- 981-63.13.93 e-mai: asociacion@aspronaga.net Web corporativa: aspronaga.net		Código del Documento EST4-F-4	

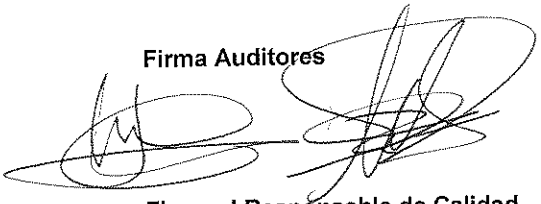
Observaciones

Actividades que no tienen la gravedad o la reiteración necesaria como para darles el rango de no conformidad, pero que preocupan al auditor por que puedan dar lugar a no conformidades con el tiempo. Representan áreas que cumplen pero que pueden caer en el no cumplimiento si las cosas continúan como están. Bordean la frontera del no cumplimiento y en las que las actividades pueden cumplir al mínimo con los requisitos.

1. Se observa que, a pesar, de que en la anterior auditoría interna se destacaba como punto fuerte "la próxima puesta en marcha del nuevo modelo de PI dentro de la nueva base de datos", se observa que al día de la auditoría todavía no se había implantado debido a dificultades técnicas. De las entrevistas realizadas se deduce la urgencia de su puesta en marcha para mejorar el trabajo compartido: programación, aportaciones, seguimiento, único documento de recogida de las evaluaciones de los diferentes profesionales, etc. La Organización deberá solventar las dificultades técnicas y acometer la puesta en marcha lo antes posible.

Ref	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo	Categ.
	NO HAY		

Firma Auditores



Firma el Responsable de Calidad

Firma del Gerente de ASPRONAGA

Firma del responsable del Servicio